Қазақстан Республикасы
Үкіметінің
2014 жылғы 20 наурыздағы
№ 253 қаулысымен
бекітілген

### «Дәрігерді үйге шақыру»мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты

### 1. Жалпы ережелер

      1. «Дәрігерді үйге шақыру» мемлекеттік көрсетілетін қызметі (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет).
      2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі (бұдан әрі – Министрлік) әзірледі.
      3. Мемлекеттік қызметті көрсетілетін қызметті алушы немесе оның өкілі көрсетілетін қызметті берушіге тікелей немесе телефон байланысы арқылы өтініш берген кезде медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымдар (учаскелік терапевт/учаскелік педиатр/жалпы практика дәрігері) (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді, сондай-ақ www.egov.kz «электрондық үкімет» веб-порталы (бұдан әрі – портал) арқылы Қазақстан Республикасының бірыңғай ақпараттық денсаулық сақтау жүйесі шеңберінде көрсетіледі.

### 2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

      4. Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі:
      көрсетілетін қызметті берушіге тікелей немесе телефон байланысы арқылы өтініш берген кезде:
      1) көрсетілетін қызметті алушы көрсетілетін қызметті берушіге құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап – 10 (он) минуттан аспайды;
      2) құжаттар топтамасын тапсыру үшін күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 10 (он) минуттан аспайды;
      3) көрсетілетін қызметті алушыға қызмет көрсетудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 10 (он) минуттан аспайды;
      портал арқылы өтініш берген кезде:
      1) көрсетілетін қызметті алушы көрсетілетін қызметті берушіге құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап 30 (отыз) минуттан аспайды;
      2) құжаттар топтамасын тапсыру үшін күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 30 (отыз) минуттан аспайды;
      3) көрсетілетін қызметті алушыға қызмет көрсетудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 30 (отыз) минуттан аспайды.
      Мемлекеттік көрсетілетін қызмет көрсетілетін қызметті берушіге тікелей жүгінген кезде немесе телефон байланысы арқылы жүгінген күні көрсетіледі. Бұл ретте мемлекеттік көрсетілетін қызметті алуға сұраныс көрсетілетін қызметті берушінің жұмысы аяқталғанға дейін 2 сағат бұрын қабылданады (жұмыс күндері 18.00-ге дейін, сенбі күні 12.00-ге дейін).
      Электрондық форматта мемлекеттік көрсетілетін қызмет порталға жүгінген күні көрсетіледі. Бұл ретте мемлекеттік қызметті көрсетуге сұраныс көрсетілетін қызметті берушінің жұмысы аяқталғанға дейін 2 сағат бұрын қабылданады (жұмыс күндері 18.00-ге дейін, сенбі күні 12.00-ге дейін).
      5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.
      6. Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:
      1) тікелей немесе телефон байланысы арқылы жүгінген кезде – көрсетілетін қызметті берушінің шақыруларды тіркеу журналында жазылу, одан кейін дәрігердің келетін күнін, уақытын көрсете отырып, ауызша жауап беру;
      2) порталға электронды форматта жүгінген кезде – осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына [1-қосымшаға](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/P1400000253#z47) сәйкес нысан бойынша көрсетілетін қызметті берушінің электрондық-цифрлық қолтаңбасы (бұдан әрі – ЭЦҚ) қойылған дәрігерді үйге шақыру туралы анықтама беру (электрондық түрде).
      Бұл ретте мемлекеттік қызметті көрсетуге сұраныс қабылданғаннан кейін көрсетілетін қызметті алушыға белгіленген уақытта үйде медициналық көмек көрсетіледі.
      7. Жеке тұлғаларға мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.
      8. Жұмыс кестесі:
      1) көрсетілетін қызметті беруші – Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес демалыс (жексенбі) және мереке күндерінен басқа, дүйсенбі – сенбі аралығында (дүйсенбі – жұма – үзіліссіз сағат 8.00-ден бастап 20.00-ге дейін, сенбі – сағат 9.00-ден 14.00-ге дейін);
      2) портал – тәулік бойы (жөндеу жұмыстарын жүргізуге байланысты техникалық үзілістерді қоспағанда).
      9. Көрсетілетін қызметті алушы (не сенімхат бойынша оның өкілі) өтініш берген кезде мемлекеттік қызметті көрсету үшін қажетті құжаттардың тізбесі:
      1) көрсетілетін қызметті берушіге:
      сәйкестендіру үшін жеке басын куәландыратын құжат (он алты жасқа толмаған адамдар үшін – туу туралы куәлігі);
      бекітілген халық тіркеліміне сәйкес осы көрсетілетін қызметті берушіге бекітілуінің болуы;
      2) порталға:
      осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына [2-қосымшаға](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/P1400000253#z51) сәйкес көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ-сымен куәландырылған электрондық құжат нысанындағы сұраныс.
      Көрсетілетін қызметті берушіге немесе порталға өтініш берген кезде жеке басын куәландыратын құжаттар туралы, осы көрсетілетін қызметті берушіге бекітудің бар-жоғы туралы мәліметтерді көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік ақпараттық жүйелерде портал арқылы уәкілетті лауазымды адамдардың ЭЦҚ-сымен куәландырылған электрондық құжаттар нысанында алады.

### 3. Мемлекеттік қызметті көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі

      10. Мемлекеттік қызметті көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану: шағым осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының [12-тармағында](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/P1400000253#z43) көрсетілген мекенжай не 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, 8-үй, Министрліктер үйі, № 5 кіреберіс мекенжайы бойынша көрсетілетін қызметті берушінің немесе Министрлік басшысының атына беріледі.
      Шағым почта арқылы жазбаша нысанда немесе қолданыстағы заңнамада көзделген жағдайларда электрондық түрде не көрсетілетін қызметті берушінің немесе Министрліктің кеңсесі арқылы қолма-қол қабылданады.
      Шағымды қабылдаған адамның тегі мен аты-жөні, берілген шағымға жауап алу мерзімі мен орны (мөртаңба, кіріс нөмірі мен күні) көрсетіле отырып, шағымның тіркелуі, көрсетілетін қызметті берушінің, немесе Министрліктің кеңесінде оның қабылданғанын растау болып табылады. Шағым тіркелгеннен кейін жауапты орындаушыны айқындау және тиісті шаралар қабылдау үшін көрсетілетін қызметті берушінің немесе Министрліктің басшысына жіберіледі.
      Көрсетілетін қызметті берушінің атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап бес жұмысы күні ішінде қаралуға жатады. Көрсетілетін қызметті берушіге шағымды қарау нәтижелері туралы дәлелді жауап почта арқылы жіберіледі не көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесіне қолма-қол беріледі.
      Портал арқылы өтініш берген кезде шағымдану тәртібі туралы ақпаратты 8-800-080-7777, 1414 телефоны арқылы мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі жөніндегі бірыңғай байланыс-орталығы арқылы алуға болады.
      Электрондық өтініш портал арқылы жіберілген кезде көрсетілетін қызметті алушыға «жеке кабинетінен» өтініш туралы ақпарат қолжетімді болады, ол көрсетілетін қызметті берушінің шағымды өңдеуі барысында (жеткізу, тіркеу, орындау туралы белгі, шағымды қарау немесе қараудан бас тарту туралы жауап) жаңартылып отырады.
      Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілген қызметті алушы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға шағыммен жүгіне алады.
      Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен көрсетілген қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде қаралады.
      11. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижелерімен келіспеген жағдайда көрсетілген қызметті алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгінуге құқылы.

### 4. Мемлекеттік, оның ішінде электрондық нысанда көрсетілетін қызметті көрсету ерекшеліктері ескеріле отырып қойылатын өзге де талаптар

      12. Мемлекеттік қызмет көрсету орындарының мекенжайлары Министрліктің www.mz.gov.kz интернет-ресурсында «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімінде орналастырылған.
      13. Көрсетілген қызметті алушының ЭЦҚ болған кезде мемлекеттік көрсетілетін қызметті портал арқылы электрондық нысанда алуға мүмкіндігі бар.
      14. Көрсетілген қызметті беруші мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі мен мәртебесі туралы ақпаратты қашықтықтан қол жеткізу режимінде порталдағы «жеке кабинеті», сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс-орталығы арқылы ала алады.
      15. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі анықтамалық қызметтің байланыс телефондары Министрліктің www.mz.gov.kz интернет-ресурсында көрсетілген, Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс-орталығы: 8-800-080-7777, 1414.

Дәрігерді үйге шақыру»
мемлекеттік көрсетілетін қызмет
стандартына
1-қосымша

### Дәрігерді шақыруға сұранысты тіркеу туралы анықтама(электрондық түрде)

      1. Расталған жағдайда:
      «Құрметті \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cіздің өтініміңіз қабылданды.
      Сізге «Дәрігерді үйге шақыру» мемлекеттік қызметі көрсетілетін болады.
      Дәрігер келетін кезең 20\_\_жылғы « »\_\_\_\_сағат \_\_\_ дейін.
      Дәрігердің Т.А.Ә. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      Көрсетілген қызметті беруші басшысының электрондық-цифрлыққолтаңбасы.

      2. Бас тартылған жағдайда:
      «Құрметті \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Сізге «Дәрігерді
үйге шақыру» мемлекеттік қызметін көрсетуден бас тартылды.
      Бас тарту себебі:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      Көрсетілген қызметті беруші басшысының электрондық-цифрлық қолтаңбасы

«Дәрігерді үйге шақыру»
мемлекеттік көрсетілетін қызмет
стандартына
2-қосымша

### Порталдағы «жеке кабинеттегі»сұраныс нысаны

      Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы: «Дәрігерді үйге шақыру».
      ЖСН:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
      Т.А.Ә.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
      Мекенжай мәліметтері:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
      Бекіту бейіні:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
      Шақыру себебі:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
      Қосымша ақпарат:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.